



**上海联华超级市场发展有限公司**  
**2013 年社会责任报告**

# 目 录

## 公司概况

领导致辞.....	1
企业简介.....	3
报告编制组织结构.....	4
企业理念.....	5

## 员工责任

1、员工教育.....	6
2、员工录用.....	18
3、权益保护.....	20
4、安全保护.....	20

## 经济与服务责任

1、利润与经济效益.....	23
2、产品与服务.....	23
3、对供应链伙伴的责任.....	28

## 诚信责任

1、守法诚信.....	32
2、诚信经营与服务.....	36
3、社会诚信形象.....	40

## 社区责任

1、救灾与慈善捐助.....	45
----------------	----

2、志愿服务.....	53
<b>环保责任</b>	
1、环境管理.....	58
2、低碳节能.....	60
3、环保形象.....	60
<b>附录</b>	
预期与展望.....	61
2013 年大事记.....	64
2013 年所获荣誉.....	69
<b>结束语</b> .....	70

# 领导致辞

党委书记 金光伟

一直以来，上海联华超级市场发展有限公司（以下简称“联华标超”）深入贯彻落实科学发展观，把履行社会责任融入企业生产经营发展全过程，提升发展绩效、经济绩效、环境绩效和社会绩效。通过几年的努力，我们对社会的公共责任、对企业的可持续发展的价值认识更加清晰，任务更加明确。

作为上海超商行业历史最悠久的企业之一，我们无时无刻不感受到重任在肩。这份责任来源于我们“为顾客、为股东、为员工创造价值”的企业使命；来源于我们“尊重顾客、忠于企业、团结协作、追求卓越”的核心价值观；更来源于我们的内心，在抢抓机遇、快速发展的同时，我们必须力尽所能承担社会责任，回馈社会、服务大众！

联华标超作为 2011-2012 年度上海市文明单位，开展文明单位社会责任报告是企业提高自身道德水准和文明素质的新追求。通过推行上海文明单位社会责任报告制度，促进我企业的社会责任意识、单位文明程度和道德形象不断提升，在社会“负责任地做公民、负责任地做产品、负责任地做服务”等方面成为表率，在上海核心价值取向建设、诚信体系建设、社会建设和管理等方面发挥示范带头作用。

我们清楚地知道，联华标超的发展离不开百联集团、联华股份、员工、消费者、加盟业主、供应商等利益相关方的支持，只有与各方保持良好的互动和友好的合作，倾听各种意见和建议，企业发展才可

能有更好的环境，才能为社会提供更优质的服务，为人们享有更好的生活添砖加瓦。在此，向所有长期来帮助和支持联华标超发展的单位和个人表示衷心的感谢！

展望 2014 年，我们将秉承“尊重顾客、忠于企业、团队协作、追求卓越”的核心价值观，恪守“顾客第一，唯一的第一”的经营理念，在企业社会责任领域不断学习和探索，塑造专业的企业社会责任形象，为员工、为社会创造更大价值和更美好的未来！

## 企业简介

上海联华超级市场发展有限公司(简称联华标超)系联华股份旗下专司标超业态的专业公司。是由上海联华超市发展有限公司、华联超市股份有限公司和联华超市加盟管理总部重组而成,公司总部设在上海市隆昌路 609 号。

“联华”和“华联”都是我国连锁零售领域著名的品牌企业,重组后的联华标超依托联华股份强有力的支撑体系,不断致力于业务技能的提升,培育了一支勇于创新、诚实守信的经营管理队伍;以直营、合资和特许加盟并举的发展方式,积极推行“联华超市”和“华联超市”双品牌发展的营运模式;通过集合各方面的创新要素,以超级生活馆、社区超市、生鲜超市的市场定位,加快业务模式、经营模式和管理模式的转型。同时,经营能力的提高、运营系统的优化,不断推动着联华标超的业务增长,赢得了社会大众的广泛赞誉。

联华标超将秉承“尊重顾客、忠于企业、团队协作、追求卓越”的价值观，恪守全心全意为顾客服务，与社区建立良好和谐关系的服务理念，为社会、为员工创造价值。

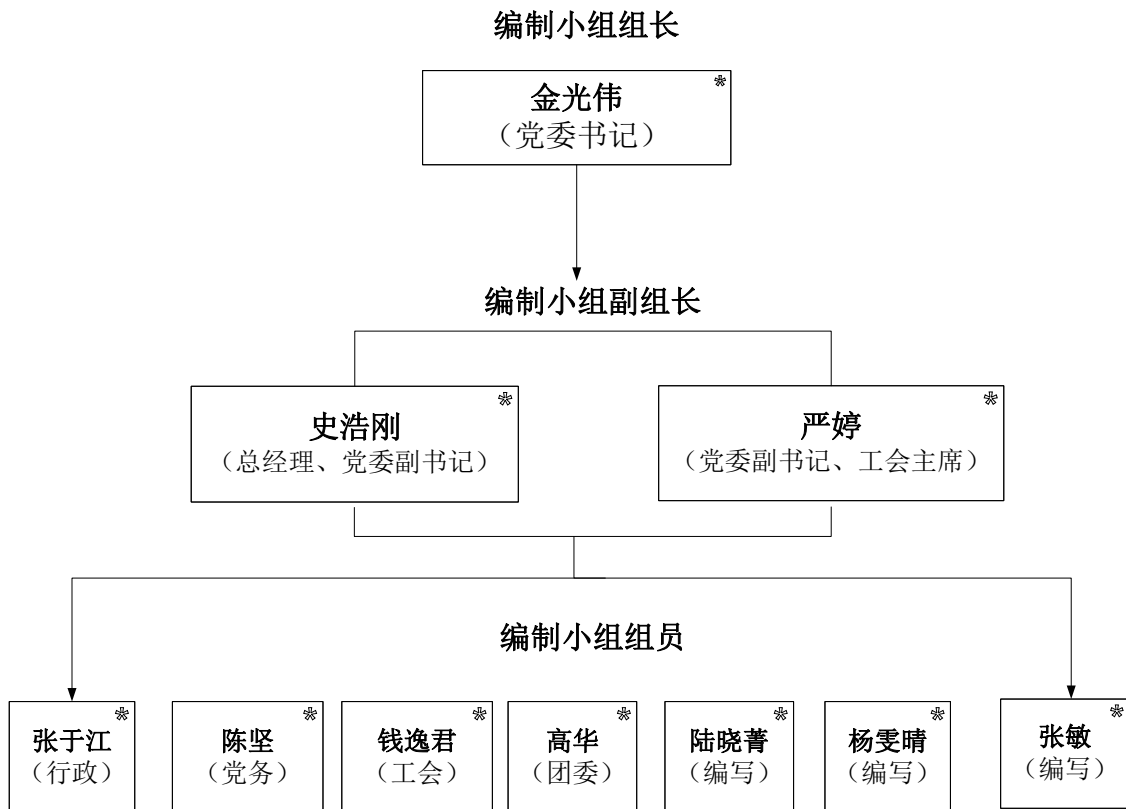
**规模与性质：**

单位员工数：10176 人。（截止 2013 年 12 月）

本单位属于经营性的文明单位。

本单位属于企业类文明单位所属服务业。

## 报告编制组织结构



# 上海联华超级市场发展有限公司

## 企业理念

### 百联集团企业精神：

遇强更强，诚信致远

### 联华标超企业文化：

经营理念：顾客第一、唯一的第一

企业精神：创新务实、敬业奉献、勇争第一

经营方针：我尽力，您方便，联华就在您身边

企业使命：为顾客、为股东、为员工创造价值

### 核心价值观：

企业发展我发展，我与企业共命运



## 愿景目标：

巩固和发展领先优势，创立连锁企业世界品牌

# 员工责任

## 1、员工教育

(1)“四个在我心中”主题实践活动融入“扩销增效、服务群众、解决问题”中，效果明显

第一、扩销增效有实效。标超将“企业在我心中”融入“扩销增效”活动中，所有党支部以“党组织带项目、党员带任务”为载体，结合支部特点分别制定了 26 个项目并明确了党员干部带什么课题，党员带什么任务。其中，生鲜推进党支部与营运四部党支部联手，建立以

党员为骨干的生鲜突击小分队,利用双休日、节假日下门店推进水产、禽类大型促销活动,取得明显成效,标超 2013 年生鲜毛利同比上升了 15.80%,已参加活动的小区与门店生鲜销售同比都呈现两位数的增长,目前,该项目已全面铺开,形成长效机制;加盟系统党总支以加盟战略转型为契机,凝聚团队力量,改革创新,攻坚克难,通过“自采商品监控”项目、提升加盟店形象与销售的“双百提升”项目、“新开门店标准化”项目等创新举措,逐步将加盟管理模式从松散型转为适度紧密型,使加盟店整体运营管理有了质的飞跃,2013 年百平方米进货同比上升 12.10%,总额销售上升 6%以上,利润总额近 4000 万元。此外,标超组织了 4 个阶段的劳动竞赛,以此激发员工工作热情,激励员工岗位争先。其中,在 2013 年“开门红”劳动竞赛中实现了三个最:第一个“最”是参赛规模最大,所有直营门店和加盟店(加盟进货)都参加了活动;第二个“最”是发放奖金最多,达到 126 万元,是标超有史以来发放奖金最多的一次竞赛活动;第三个“最”是获奖受众面最广,68%的门店所有员工,88%的小区经理都获得奖金。

第二、服务群众有作为。标超将“顾客在我心中”、“员工在我心中”融入“服务群众”活动中。开展了以提升服务质量、锁定目标顾客为宗旨的“争创服务示范门店”活动。同时,评选“扩销增效”标兵,开展技能比武,采用争当“超级刀手”、“顶级配菜师”、“首席收银员”等形式,进行岗位激励,激发工作积极性,关心关爱员工,促进岗位成才。其中,香花店党员店长方煜群,将关心好员工、服务好顾客作为抓好门店经营的首要任务。她视员工如亲人,在工作中严格要求,在生活上

关心关爱，将门店营造成一个和睦的大家庭。同时，香花店走进社区为特殊顾客开辟绿色通道，提供送货上门等便民服务，与社区内孤老结对，定期上门看望。种种举措，赢得了周边居民的信赖，在创造经济效益的同时，以真诚的服务和以心换心的方式建立起了和谐的社区邻里关系；公司工会建立了王医生健康咨询热线，为 88 人次的员工提供了帮助。今夏百年一遇的酷暑时节，在做好夏送清凉工作的同时，又特别为 200 多位外勤人员加送了防暑降温用品；此外，工会在听取了基层员工的意见后，组织了三个大区近 300 家门店开展“百人趣味运动会”，共有 400 余名员工参加。员工反响强烈，纷纷要求每年都开展此类活动。

第三、解决问题有举措。标超将“门店在我心中”融入“解决问题”活动中。在总部各职能部室中开展了“为门店办实事”活动，着力解决在企业转型、发展中产生的新问题，为提升企业核心竞争力做出新的贡献。例如：培训学院为解决郊区门店员工到总部培训路途远、交通不便等问题，不畏路途远，把困难留给自己，送课下基层，开展现场授课 18 次，培训员工 900 余人次，赢得了郊区门店的一致赞誉；质量管理部严把食品质量关，将检查与指导相结合，在检查加盟店时，指导和帮助加盟店员工如何进行保质期检查，提升了加盟店的商品保质期管理能力，使加盟店过保门店比例大幅度下降，消除了许多食品安全事故的隐患。

标超在贯彻股份公司“扩销增效、服务群众、解决问题”主题活动时，结合标超实际，以“四个在我心中”主题实践活动作为贯彻落实的

载体，构建了党组织服务经济工作、党员发挥模范作用的舞台，凸现了党组织、党员在企业经济建设中的积极作用。

## **(2) 夯实党建工作基础，提升党建工作水平**

为了更好的深入学习贯彻党的“十八大”精神，力求“入耳、入脑、入心”，尽快在实践中掌握和活用更多党务知识，提升标超各级党组织的党建工作水平。2013年4月24日，根据标超党委要求，党办举办了各级党组织书记实务培训。



在两个小时的学习过程中，党办就近年来在党员发展、积极分子培养、基层支部的工作开展等方面遇到的典型案例进行了分析和释

疑。为各级党组织书记，特别是担任书记时间不长的新书记们解答了在日常党务工作中经常碰到的问题。

通过学习，与会的书记们纷纷表示，这样的实务培训既有理论指导又有实际案例，深入浅出的讲解不仅帮他们理清了思路，更明确了今后工作的方向，为标超基层党组织工作的有效开展奠定了良好的基础。

## **(3) 深入一线挂职锻炼，培养复合型人才**

2013年联华标超总部优秀青年挂职锻炼启动会于4月26日在标超总部举行。挂职锻炼的组织部门、派出部门及实施部门的相关人员，

挂职锻炼的带教店长和学员参加了会议。

会上，参加挂职锻炼的青年员工纷纷表示，此次参加挂职锻炼是一次很好地提升自我素质、提高自我能力的机会，要把自己在总部部室所获得的专业知识运用到门店的实际工作中去，为门店提供帮助。

此外，相关部门的负责人也勉励挂职锻炼的员工要摆正心态，脚踏实地的向一线店长学习，要做好迎接、面对并接受挑战的准备，要有吃苦精神，同时能为门店的经营方面带去更多新的思路、新的亮点、新的冲劲。

联华标超希望通过本次安排总部部室优秀青年到经营一线挂职锻炼，培养熟悉门店具体运作，能经营会管理的复合型人才，锻炼其换位思考和全局观念，为干部的进一步成才奠定基础。

#### **(4) 品质留住顾客，服务赢得顾客-----联华标超收银员五级职业能力培训**

收银员岗位是零售行业的窗口岗位，她是展示企业文化的窗口，更是企业体现良好形象的先锋。当培训学院获悉百联教培首次推出了



收银员五级职业能力培训项目，立即成立了公司专项小组，由人力资源总监、人事经理、营运部区域人事经理组成，并召开了专题动员会，拟定了“品质留住顾客，服务赢得顾客”为主题的培

训方案，使培训与实际工作相结合，与公司核心理念相结合。

2013年5月8日，第一期培训班顺利开班了。在公司营运部门和门店店长的大力支持下，学员们如期参加了学习，学习热情也相当高涨。其间，百联集团督课



组来现场检查培训情况，听取了培训学院对项目的组织及实施情况，在课间还深入学员中了解培训后的感受，督查组肯定了公司领导对项目的重视和有计划有步骤地实施，也对培训质量给予了很高的评价。

6月5日、6日，第一批85位收银员参加了由上海市劳动局参与的收银员五级职业能力鉴定。考核内容分为应知和应会两部分。上午笔试应知内容，考核收银员岗位知识、工作纪律以及服务宗旨等内容，旨在考查收银员业务知识掌握程度。下午是应会操作考评，由4位经市人保局专业培训过的考评员对学员进行全方位考评，包括点钞验钞模块和收银操作模块，收银员不仅要准确地完成收银操作的规范动作，还要体现良好的服务态度，把礼貌用语等也作为考评的主要依据。

在这次考评中收银员不但精进了自己的岗位技能，更加深理解了服务在工作中的重要性，增强了服务顾客的理念。

“品质留住顾客，服务赢得顾客”，相信经过这次培训和考评，我们的收银员队伍将更专业、更强大，为门店形象的提升做出应有的贡献，为门店业绩的增长做出不懈的努力。

**(5) 联华标超重视人才的发展，鼓励员工不断学习，实现职业发展  
岗位适应性培训：**

公司为新入职的员工和调任新岗位的员工提供岗位适应性培训，以帮助员工适应企业文化、了解规章制度、熟悉岗位职责、掌握岗位所需的基本工作技能。员工有义务参加公司安排的岗位适应性培训，并须按要求通过相关的考核方能上岗。

**专业技术培训和职业技能培训：**

员工有权利参加公司组织的各类专业技术培训和职业技能培训，以促进职业素养、业务能力和技能水平的提高。公司鼓励员工利用业余时间参加与岗位要求相关的培训。凡占用工作时间参加公司内外的各类培训，须先征得直接主管的同意。

**培训考核：**

公司将视需要对各级管理人员设定和调整年度培训考核要求，员工应按照自己的职位级别对应相应的考核要求，完成当年的培训任务。员工参加由公司出资的各类外出培训，公司有权与其签订“培训协议书”就服务期限、违约赔偿责任等事项进行约定。

**(6) 在“企业大学堂”中成长成才——联华标超信息部举行技能比武大赛**

为了进一步提升信息维护的能力，更好为门店服务，标超信息管理部在工会的帮助、指导下，通过“企业大学堂”这一平台，以“员工在我心中”活动为抓手，提升职工技能水平和综合素质为目的，在七月上旬举办了2013年联华标超信息技能比武大赛。

参赛人员以门店维护组人员为主包括合资公司人员合计 20 人。比赛内容以门店维护工作为主，包括 BMS、OMS 以及电子秤系统的基本知识及故障处理方法、分析处理门店盘点、要货、入库等操作问题的能力。



图为参赛选手正在进行实际操作演练

比赛分笔试和实际操作两部分，共产生一、二、三等奖共 6 人。通过比赛，信息部所有同志不仅增强了为门店服务的意识，更锻炼了大家的业务能力，增强了积极性，取得了很好的效果。信息部全体员工充分认识到门店维护中存在的各种不足之处和未来需要加强、改进的地方，通过“一对一，手拉手”等各种方式，共同学习提升，更好地为门店提供服务，为门店销售“保驾护航”。

### **(7) 企业文化建设的一次生动实践**

为了丰富职工的精神生活，2013 年 5 月标超各营运大区举办了



区域运动会，8月标超举办了第一届职工趣味运动会，职工们踊跃参与，反响良好。此外，公司开展了羽毛球俱乐部和足球俱乐部，职工业余生活丰富多彩。



同时，职工文体活动得到了标超党委、工会的大力支持，在加强企业文化建设起到了积极作用，有益于职工身心健康的同时大大推动了和谐企业的建设，也充分展现了联华文化的一种人文关怀。

#### **(8) 多一份文化熏陶，让员工的业余生活缤纷多彩**

2013年5月27日中午12点，联华标超“悦览室”里书香飘逸，团委干部手持礼炮，脸上洋溢着微笑。伴随着礼炮声，标超团委全力打造“悦览室”正式启动。这是标超团委为企业员工办实事的项目工程之一，也是打造标超团员之家的第一步。



( 图为标超悦览室开幕仪式 )

悦览室的开办得到了标超党委、工会的大力支持。标超成立悦览室的初衷是实现企业资源共享，丰富企业员工的文化信息资源，营造企业员工读书和终身教育氛围。悦览室现有图书500余册，95%以上来自于企业员工的捐赠，所捐赠的图书贴有捐赠者的部室和姓名，让好的图书能够共享，发挥图书的最大作用。同时，还有将近20份最新的报刊杂志每日更新。

### **( 9 ) 传承五四薪火 打造活力团队**

为纪念中国共青团成立 91 周年，展现标超青年的青春风貌，在五四青年节之际，标超团委响应百联集团团委号召，积极参与集团组织的五四青年拓展活动。

2013 年 5 月 30-31 日，团委干部和优秀青年代表一行 16 人参加了百联集团团委组织的拓展培训活动，活动围绕“团队合作”与“挑战自我”为主题，旨在提升与突破自我，增强团队凝聚力。通过活动的开展，让不同公司的员工能够迅速融入到新的团队中，找到集体归属

感，加强了队员之间的交流，收到了良好的效果。开场的“情景表演”打破了陌生队员间的隔阂，拉近了来自不同公司青年人的距离；“搭积木”游戏使受训青年深刻认识到团结协作在团队中的重要性。而“模拟经营游戏”、“野战 cs”则让在场每一个青年都在一定程度上挑战了自我极限，提高了自身素质修养。



( 图为拓展青年活动照片 )

两天的拓展活动在欢声笑语中结束了，每位队员都表示在这次拓展训练中，不仅锻炼了体魄，更多的是收获了精神上的力量。充分认识到身处一个整体时，团队协作精神是整个团队的灵魂，对于自身的工作方法和与人沟通的方式也有了进一步的思考，使自己对工作能更加得心应手。转变工作观念，认清自己的工作角色，激发了自己的工作动力，使自己在今后的工作中，能够更加专注，更加用心，为公司的可持续发展贡献自己的力量。



（图为标超全体参加拓展青年合影）

### （10）创新思维模式 开启无限潜能

思维导图培训是当前世界最热门的培训课程之一，她是一种简单又极其有效的思维模式，是可应用于记忆、学习、思考等的思维“地图”。当标超团委获悉股份公司青管沙龙推出了思维导图培训课程，立即召开专题会议，拟定了“凝聚团青正能量，促进销售在提升”项目的20位青年店长和团干部们的集体培训方案。



( 图为青年店长和团干部代表授课照片 )

7月下旬，青年店长和团干部们如期参加了思维导图培训，学习热情高涨。培训课程没有采用传统的授课模式，而是通过互动模式，开展了多个头脑风暴，现场气氛十分活跃。用培训老师李璟的话来说：“无论是目标设定、时间管理、资源分配、会议报告，还是人生规划，都可以运用思维导图在一张纸上把它完整、清晰地展示出来。”他还现身说法，展示了自己平日用思维导图制作的阅读笔记和会议纪要，并进行了讲解。学员们纷纷表示十分受用，对课程质量也给予了很高的评价。

聚青年店长，助雏鹰高飞。标超团委举办的本次培训，使得作为标超重要后备力量的青年店长们，不仅获得了一次宝贵的学习机会，而且使他们能更好地将学到的知识运用到实际工作和日常生活中，提升自我素质修养，助推标超经营提升。

### ( 11 ) 飞扬的青春，创新的思想

时维九月，借着中秋国庆的销售热潮，标超团委开展了“青春飞扬”营销创意大赛。在日益激烈的市场竞争中，要使门店更具竞争能力，各种创新的营销方案、新颖的促销手段是必不可少的。此次大赛正是以此为契机，激发青年员工的创新能力和策划能力、调动青年员工的积极性、鼓励青年员工为企业多做贡献。

比赛共分预赛和决赛两个阶段，在预赛中收到各部门共 30 篇营销方案，通过特约评委们的层层选拔，从这 30 篇方案中评出 8 篇晋级决赛。在决赛当天，这 8 位选手以上台演讲和演示 ppt 相结合的方

式，和大家分享了他们的方案。标超团委邀请了销售总监洪伟、营运



管理部经理李松全和工会副主席钱逸君担任比赛的评委，三位评委对每位选手的方案都做了细致点评和相应指导。尽管有些方案的可行性尚待斟酌，但每一个方案都充满了

创意，每一个方案都充满了青春的气息，有利用网络（微信、微博）的吸客方案、有早餐零食组合团购的促销方案，有节假日生鲜营销方案等，无不体现出标超青年员工创新的思想 and 飞扬的青春。

通过此次活动，青年员工不仅展示了自己的才能、获得了宝贵的营销知识，也为企业提供了很多创新的营促销储备方案，更是让我们看到了企业的未来和希望。



## 2、员工录用

员工录用程序规范、透明。劳动合同签订率为 100%。本单位人员组成情况：正式员工占比 45.5%、派遣制职工占比 33.36%、劳务工人员占比 21.14%。

### 聘用原则

- 公司聘用员工以“公平竞争，择优录用”为原则，各部门应严格按公司核定的编制和经营发展的实际需求，合理配置人员。
- 公司的新招聘岗位，在同等条件下，优先向内部员工提供职业发展机会。
- 有亲属关系的员工，不应在同一部门或有直接业务关联的部门工作。如遇此类情形，员工有义务将具体情况主动告知所在部门经理及人力资源部门。

## 录用条件

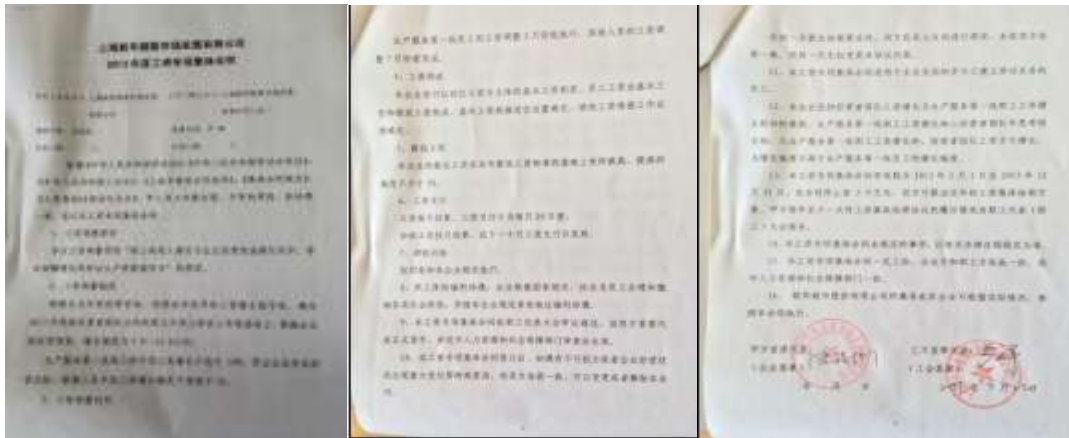
- 根据《岗位说明书》载明的录用条件确定。

以下情况均被视为不符合录用条件:

- 1) 曾因违纪被本公司(含关联企业)解除劳动合同或擅自离职者；
- 2) 经公司指定医院体检不合格或不符合公司所在行业健康要求者；
- 3) 未满 16 周岁者；
- 4) 患有精神病、传染病或其它严重疾病者；
- 5) 酗酒、吸毒者；
- 6) 有欺骗、隐瞒行为或提供虚假证明者；
- 7) 不具备政府规定的就业手续者；
- 8) 与原服务单位签有竞业限制就业协议，不应在公司服务者；
- 9) 其他不符合录用条件的情形。

### 3、权益保护

上海联华超级市场发展有限公司 2013 年度工资专项集体合同  
2013 年初 ,公司与工会完成了《职工工资集体协商合同》和 2013 年度《增资合同》的签订，为员工增资 4600 万元，一线员工的最大增幅达到 12%。



### 4、安全保护

#### (1) 安全管理落实到位，各项应急预案完备





#### <9>、门店发生火情时的应急处置

##### 门店发生火情时的应急处置

门店发生火情时，店长（店长助理）应迅速报警，组织疏散，门店员工应迅速反应，积极应对火情，防止事态扩大。

1. 店长（店长助理）应立即报警，报警内容：单位名称、火灾地点、火灾原因、火灾类型、报警人姓名及联系电话。
2. 报警时保持冷静，清晰说明火灾地点、火灾原因、火灾类型、报警人姓名及联系电话。
3. 店长（店长助理）应立即组织员工在第一时间采取灭火措施，并疏散人员。
4. 店长（店长助理）应立即组织员工在第一时间采取灭火措施，并疏散人员。
5. 店长（店长助理）应立即组织员工在第一时间采取灭火措施，并疏散人员。
6. 店长（店长助理）应立即组织员工在第一时间采取灭火措施，并疏散人员。
7. 店长（店长助理）应立即组织员工在第一时间采取灭火措施，并疏散人员。
8. 店长（店长助理）应立即组织员工在第一时间采取灭火措施，并疏散人员。
9. 店长（店长助理）应立即组织员工在第一时间采取灭火措施，并疏散人员。
10. 店长（店长助理）应立即组织员工在第一时间采取灭火措施，并疏散人员。

#### <9>、门店发生重大事件或突发事件时的应急处置

##### 门店发生重大事件或突发事件时的应急处置

门店发生重大事件或突发事件时，店长（店长助理）应立即报警，并组织员工迅速反应，积极应对事件，防止事态扩大。

1. 第一时间发现事件的当事人应迅速报警，报警内容：单位名称、事件地点、事件原因、报警人姓名及联系电话。
2. 店长（店长助理）应立即组织员工在第一时间采取应急措施，并疏散人员。
3. 店长（店长助理）应立即组织员工在第一时间采取应急措施，并疏散人员。
4. 店长（店长助理）应立即组织员工在第一时间采取应急措施，并疏散人员。
5. 店长（店长助理）应立即组织员工在第一时间采取应急措施，并疏散人员。
6. 店长（店长助理）应立即组织员工在第一时间采取应急措施，并疏散人员。
7. 店长（店长助理）应立即组织员工在第一时间采取应急措施，并疏散人员。
8. 店长（店长助理）应立即组织员工在第一时间采取应急措施，并疏散人员。
9. 店长（店长助理）应立即组织员工在第一时间采取应急措施，并疏散人员。
10. 店长（店长助理）应立即组织员工在第一时间采取应急措施，并疏散人员。

#### <9>、门店发生停电、暴雨时的应急处置

##### 门店发生停电、暴雨时的应急处置

门店发生停电、暴雨时，店长（店长助理）应立即报警，并组织员工迅速反应，积极应对停电、暴雨，防止事态扩大。

1. 店长（店长助理）应立即报警，报警内容：单位名称、停电/暴雨地点、报警人姓名及联系电话。
2. 店长（店长助理）应立即组织员工在第一时间采取应急措施，并疏散人员。
3. 店长（店长助理）应立即组织员工在第一时间采取应急措施，并疏散人员。
4. 店长（店长助理）应立即组织员工在第一时间采取应急措施，并疏散人员。
5. 店长（店长助理）应立即组织员工在第一时间采取应急措施，并疏散人员。
6. 店长（店长助理）应立即组织员工在第一时间采取应急措施，并疏散人员。
7. 店长（店长助理）应立即组织员工在第一时间采取应急措施，并疏散人员。
8. 店长（店长助理）应立即组织员工在第一时间采取应急措施，并疏散人员。
9. 店长（店长助理）应立即组织员工在第一时间采取应急措施，并疏散人员。
10. 店长（店长助理）应立即组织员工在第一时间采取应急措施，并疏散人员。

#### <9>、暴雨中门店发生突发事件时的应急处置

##### 暴雨中门店发生突发事件时的应急处置

暴雨中门店发生突发事件时，店长（店长助理）应立即报警，并组织员工迅速反应，积极应对突发事件，防止事态扩大。

1. 第一时间发现突发事件的当事人应迅速报警，报警内容：单位名称、突发事件地点、报警人姓名及联系电话。
2. 店长（店长助理）应立即组织员工在第一时间采取应急措施，并疏散人员。
3. 店长（店长助理）应立即组织员工在第一时间采取应急措施，并疏散人员。
4. 店长（店长助理）应立即组织员工在第一时间采取应急措施，并疏散人员。
5. 店长（店长助理）应立即组织员工在第一时间采取应急措施，并疏散人员。
6. 店长（店长助理）应立即组织员工在第一时间采取应急措施，并疏散人员。
7. 店长（店长助理）应立即组织员工在第一时间采取应急措施，并疏散人员。
8. 店长（店长助理）应立即组织员工在第一时间采取应急措施，并疏散人员。
9. 店长（店长助理）应立即组织员工在第一时间采取应急措施，并疏散人员。
10. 店长（店长助理）应立即组织员工在第一时间采取应急措施，并疏散人员。

## <2>安全经营重于一切

2013年7月下旬正值新一轮的高温天气，标超安保部在经理蒋金华的带领下，不畏酷暑前往郊区奉贤公司所属门店检查并指导安全工作。

由于金山、奉贤公司所属门店地理位置比较偏僻，距离总部路程

较远，再加上奉贤公司个别门店不久前经过了新一轮的人员调动，新上任的门店管理人员对安全工作有关操作不熟练，一直盼望着能有专业的人员来指导工作。安保部了解到情况后，送“安全”下门店，在蒋金华经理的亲自带领下对奉贤郊县的江海店、正阳店、奉城店等 7 家门店的防火、防盗安全设施及应用进行了检查和指导。在检查中安保部指出了门店在安全方面存在的不足及隐患，并对门店在安全工作方面注意的事项以及应该如何把安全隐患降到最低进行了现场指导。安保部的手把手、近距离指导对门店来说无疑是酷暑中的一股凉风，使门店切实感受到总部职能部室的作风转变，也增强了门店做好今后安全工作的信心和责任意识。

### <3>加强防范意识，长鸣安全警钟

每年 11 月 9 日是全国消防安全宣传活动日，为了进一步提高标超总部全体员工的消防安全意识，增强防火自救逃生能力。结合“11.9”消防日，培训学院组织公司总部全体员工进行了消防安全应急预案培训和逃生演练活动。

早在本次消防安全培训之前，培训学院特别聘请了安保部经理作为授课老师，对全体员工进行了消防安全知识培训，并制定了详细的演练方案，使员工们详细了解了火灾的危害，火灾中自救逃生的注意事项，以



及出现危险时怎样实施应急预案。

演练活动开始，警报声响起，各部门经理迅速指导部室员工，捂住口鼻，弯下身子快速撤离办公区域；然后，在安保部工作人员的指挥和带领下，按照安全疏散路线迅速有序地跑向楼梯；最后，通过两个安全出口，全体人员集合到空旷的场地上，清点人数。演练活动历时 5 分钟，全部完毕。

这次消防演练活动，虽然只有 5 分钟，但效果很好。下班时，许多员工相互之间还在讲述自己逃生的亲身感受。这次培训活动，不仅使他们学会了火灾到来时如何保护自己，更重要的是将会在员工脑海中留下深刻的印象，使他们在今后的生活中学会处乱不惊、沉着应对。

## 经济与服务责任

### 1、利润与经济效益

作为联华股份的直属企业，根据香港联合交易所有限公司证券上市规则的规定，本公司不得对外提供未经公开披露的股价敏感信息，包括年度、中期财务数据、经营指标等。

### 2、产品与服务

#### <1>以食品安全为抓手，全面构筑食品安全防线

2013 年我们紧紧抓住社会普遍关注的食品安全问题，重点加强对肉及肉制品、乳及乳制品、豆制品、食用油、保健食品的监管力度，严防不合格食品“回流”，形成食品“流向可追、来源可溯、质量可控”的局面，进一步引导门店负责人牢固树立诚信经营，服务顾客的意识，

全面落实食品安全主体责任。

①1-12 月质量稽查组共检查门店 1169 次，其中直营门店 762 次，加盟门店 407 次；1-12 月共查处 292 起商品过保事件（含 3 起严重的过期食品翻包装事件），其中直营门店 114 起，加盟门店 178 起，挽回直接经济损失 7.5 万余元（按实价赔偿价计算），有效地减少了食品安全事故的隐患。同时我部对问题严重的门店采用回访复查制度，逐步提高门店的执行力。

②1-12 月共开展了 20 多个食品安全专项检查，同时在检查中指导门店正确操作，大力宣传食品安全知识，避免门店因同样问题引起顾客投诉或媒体曝光。专项检查一般侧重以下几方面：

★侧重下架商品，杜绝不合格商品上架。如：开展了湾仔码头红豆沙汤圆、绿杨邨豆沙青团、生姜、GB18401-2003 纺织品、多美滋婴幼儿奶粉、腌腊制品等一系列下架商品的专项检查。

如：今年 11 月 20 日-11 月 24 日开展了“腌腊食品事件”的专项检查，加强对腌腊制品、熟食、散装即食食品、豆制品和联销高风险食品质量安全的监管，加大对门店索证索票的检查力度，确保门店销售的食品是安全的。同时，我部立即对公司管理人员开展食品安全管理培训，全面落实食品安全主体责任。

★侧重商品销售特点，确保所售商品质量可控。如：在节假日开展了现制现售，加盟门店自采白酒、烟花爆竹等专项检查；在高温天气下开展了生鲜食品冷链储存的专项检查；在清明节、端午节、中秋

节分别开展了青团、粽子、月饼的专项检查。今年质量稽查组对加盟门店开展的自采月饼专项检查中，共发现 3 家加盟门店自采了 6 家供应商的月饼，而 2012 年专项检查中，共发现 17 家加盟门店自采了 18 家供应商的月饼，情况较去年大有好转。

★侧重典型案例，指导门店学习食品安全知识。如：开展了促销牌卡、农残检测报告、QS 标识、营养成分表等专项检查,并指导门店学习了诸如《上海市关于商品和服务实行明码标价的实施办法》、《GB 7718-2011 预包装食品标签通则》、《GB 28050-2011 预包装食品营养标签通则》、《联华超市股份有限公司食品安全事故应急预案》等法规制度。

★侧重部门互动，完善监管方式。如：联合加盟营运部开展了加盟门店生猪、禽类商品、自采皮蛋的索证索票专项检查；联合直营营运部、营运监控部开展了直营门店服务提升的专项检查。

★侧重国家食品监管之重，关注民生。如：今年 3.15 消费者权益日当日，开展了“共筑诚信，有你有我”的主题教育宣传活动；今年 5 月 2 日-6 月 9 日开展了为期一个多月的“食品安全月”主题活动。

③重点加强了对加盟门店自采商品的监控力度，1-12 月共抽查加盟门店 506 种自采商品，485 种自采商品门店现场无法提供有效证照，已要求门店下架。还对 243 家涉及糕点食品、肉制品、乳制品、豆制品、食用油、保健食品等食品品种的生产商的 QS 编号和批准文号进行了网上查验，及时将检查情况向加盟管理部通报。

2013年，认真接待好每位顾客向总部的投诉，负责做好消费者的来访、来电、来函和“12315”网上投诉，及时与门店联系，做到笔笔有落实，件件有答复，努力使顾客满意；对每笔投诉登记，按投诉内容，如涉及到有关部门的，及时做好转办、催办，必要时可向有关领导请示汇报，作出答复处理、归档、销案；对重大投诉问题，及时向部门领导和总经理室有关领导请示处理。

2013年质量管理部建立《商品质量信息索取日志》300余起，在标超范围内下发质量周报40期，质量周报不仅及时反映了门店质量管理工作动态，又向门店普及和宣传了最新食品安全知识，取得了实效。

## <2>联华标超优化门店服务环境，切实提升服务质量。

超市业本身就是服务业，做好服务工作，让顾客感受到我们的服务。直营系统内开展了服务提升劳动竞赛，门店公开对外张贴《服务承诺书》，各相关部门将进行专项检查，树立示范性门店，以点带面，全面提升直营系统内的门店形象，推进整体运营形象提升

2013年加盟系统在2012年“双百”项目的基础上，进一步对中环以内加盟店进行形象整治，提高了门店的综合竞争力，更强化了加盟店业主对公司的向心力。2013年共对224家



门店进行形象提升，提升后的门店整体形象与销售都有一定幅度提升。

### **(3) 增强服务意识 解决门店难题**

为了积极响应联华股份党委开展“扩销增效、服务群众、解决问题”主题活动的号召，标超党委结合自身实际，围绕改进作风，深入基层，解决问题开展了“总部为门店办实事”活动。

标超总部 28 个部门在深入基层开展调查研究的基础上，切实通过到基层排摸情况，制定了符合门店需求的“实事”：培训学院根据郊区门店的地理位置，考虑到门店员工至杨浦区佳木斯培训点来学习，路程较远，往返交通成本较高，择时安排专职教师送课上门，并形成长效机制；安保部在巡店时发现门店内使用的木扶梯存在一定安全隐患。木扶梯两端用绳子捆绑进行固定，一旦绳子断裂就会造成人员的伤亡事故。为此安保部专门为门店使用的木扶梯制作了横档（材料为铁质结构），并已安排巡查员到门店进行安装，直到覆盖所有门店；加盟本部党支部设立加盟沟通热线，每周一至周五有专人接听、周六、周日启用语音录音，并承诺三个工作日内一定协调解决给予回复。通过热线，协助解决加盟业主的各种问题。

标超总部各职能部室通过办事活动牢固树立起总部服务基层、部室服务门店的意识，增强总部工作人员服务门店和服务经营活动的意识，实实在在为门店解决经营发展中碰到的瓶颈问题，以实际行动服务群众、解决问题。

### 3、对供应链伙伴的责任

#### (1) 迎接挑战，促加盟转型

联华、华联作为联华标超旗下两个知名品牌，参加了 2013 年度中国连锁业年度盛会——第十八届上海连锁加盟展览会，并荣幸被评选为“2013 年商业特许经营荣誉品牌”。这份荣誉对于联华标超加盟系统能够来说是一种激励，更是一种挑战。

“联华”和“华联”两大中国连锁零售著名品牌，分别于 1996 年、1995 年建立特许加盟模式。2010 年联华标超成立后，依托联华股份（超商）强有力的支撑体系，积极倡导为加盟方创造价值的服务理念，激发广大干部员工的工作热情，不断致力于业务技能的提升，培育了一支敢于创新、诚信守信的经营管理队伍。同时，积极推行双品牌发展和营运模式，通过集合各方面的创新要素，加快业务模式、经营模式和管理模式转型，不断优化经营能力，两大品牌各取所长，充分发挥“双品牌运作模式”的优势。

联华标超加盟系统以长三角地区为发展重点，积极加强对全体加盟业主的指导与管理力度，创新加盟店星级管理方法，提升特许经营经营牌誉的含金量，扩大了在国内加盟领域的影响，成为商业特许经营荣誉品牌。





巩固领先优势，缔造卓越地位，联华标超秉承“尊重顾客、忠于企业，团队协作、追求卓越”的价值观，恪守全心全意为顾客服务，与加盟业主建立良好和谐关系的服务理念，为社会、为员工创造价值。

## **(2) 扩大联华标超加盟系统销售规模**

随着各类成本的不断上升，直营门店经营难度越来越大，而加盟的提升和有质量的发展，是标超公司长久的战略。2013 年是加盟战略转型重要的一年，加盟系统深入开展加盟战略综合提升项目，通过开拓多种渠道的销售，推进加盟战略转型工作，取得了突破性的成绩。

### **① 推进自采商品监控项目，巩固加盟战略转型成果。**

标超开展特许加盟业务 17 年来，网点快速发展。但这种高速发展是以允许门店商品自采为特征的。由于对自采商品的管控缺乏有效手段，长期以来，加盟店在食品安全方面存在着较大风险。

总部严格按新品引进要求，建立统一的加盟店商品主档，利用信息技术把门店的自采商品纳入管控范围，改变门店主档不受控的情

况，才能最大限度地降低食品安全风险。

两年来稳步推进加盟店商品主档的切换工作，提高对加盟店日常经营的管控力度，确保加盟店经营商品的规范和安全。通过两年多项目工作的开展，完成了上海所有 1140 家门店的商品主档切换，将加盟店的自采商品纳入可控范围，加强了对加盟店的可控性。

## **②拓展多种渠道，提升加盟进货。**

2013 年在“直送转配送、自采转集采、浙江进货渠道开拓”等三方面，为公司赢得了可观的销售增额。

### **一是扩大直送商品对加盟的供应：**

截至 2013 年直送供应商已扩大至 148 家，供应商直送累计规模已接近 1000 家门店。

项目工作主要针对直送供应商重点扩大，如：光明、味全等。光明乳业经过前期多次的沟通，已协调补缺了宝山地区的供应。后期将继续跟进协调。并且延续前阶段的良好态势，对于符合条件的直送供应商转至中仓配送，扩大供应范围，提升销售。同时配合商品管理总部与光明乳业召开销售联动会议，并进行销售分析，针对销售薄弱环节制定了相应的措施。与味全公司制定规则，使更多的加盟店销售纳入联华体系。

### **二是自采转集采：**

2013 年 2 月加盟系统正式立项，第一批选取了 8 家供应商推荐

给总部商品部 ,并参与商品洽谈 ,但是由于总部商品部各类收费较高 ,绝大部分供应商退出谈判 ,因此导致项目工作在上半年进展较慢。加盟系统积极调整 8 月初加盟系统寻找了 4 家月饼供应商 ,9 月初又寻找了两家冷冻自采供应商 , 10 月初又将大米供应商纳入总部自采体系。同时努力打破各项瓶颈 ,开拓引进多家自采供应商转入集采 ,尤其围绕在大米、名酒等门店的热销品种 ,争取销量有突破性增长。

### **三是浙江进货渠道开拓**

在运营管理总部的牵头下 ,今年 2 月份加盟系统与浙江华商研讨项目细则、制定项目操作流程、规范。并且于 2013 年 3 月 17-18 日两天至浙江召开华商春季订货会 ,首次订货会外地门店到会率较高 ,整体团队凝聚力较高 ,两天订货会总计订货额达到 1027 万元。在 7 月初 ,又与浙江华商协商 ,选取了 40 多家门店签订了配销协议。8 月初在浙江华商参加了第一次新品推介会 ,通过推介会的召开 ,进一步扩大商品品种 ,并且结合配销协议的签订 ,丰富门店可选商品品种 ,提升门店进货额。通过从订货会集中进货转变为日常配销的模式 ,实现销售稳步增长的趋势。

### **( 3 ) 加盟订货会再创新高**

2013年11月4-7日四天 ,联华标超加盟13年度冬季订货会 ,在加盟部全体员工和商品管理总部共同努力下 ,本次参会商品规模、订货数量及订货金额都达到了预期 ,订货额高达 1.4亿元 ,上海地区门店到位率达到99%。

此次订货会创历史记录与各方的努力是密不可分的，在订货会前加盟积极与商品管理总部沟通，并且邀请商品管理总部召开了订货会专题沟通会，争取到了大量的适销对路的季节性商品。在商品管理总部的支持下、本次参与订货会商品达 6000 余个，参加促销活动的商品高达 3000多个，优惠幅度也大幅提高。主要有粮油、饮料、洗化用品等。满足了加盟店的订货需求，订货额达到了创纪录的 1.4 亿元。

这次加盟订货会加盟商品销售部进行了创新思路，结合加盟转型项目，将自采供应商引入订货会中，在加盟销售部与商品总部不断互通下，此次订货会主要了引进两家自采月饼供应商，一家文具供应商（晨光文具），另外一家黄酒供应商，将最优惠的价格直接让利给门店，开辟了销售新渠道，进一步提升销售。

此次订货会中也涌现出一些好人好事，当个别员工有困难时，大家齐心协力、互帮互助、共同奋进。这充分体现了加盟系统员工的团结一致。也为完成订货会销售工作打下坚实的基础。上海四部督导王勤勇父亲过世，他在匆匆办完父亲的丧事后，就赶到订货会现场。

这些一线的员工为了工作而放弃了家庭的责任，他们在工作的中所体现出高尚的品格深深感染了我们每一个人。正因为有了这种舍己的精神，才使得加盟系统的员工团结一致，为加盟事业的共同目标而奋斗。

## 诚信责任

## 1、守法诚信

### (1) 党的群众路线教育实践活动稳步开展。

2013年下半年，根据股份公司党委统一部署，标超开展了党的群众路线教育实践活动。标超党委在学习教育、听取意见，查摆问题、开展批评两个环节，深入基层、深入群众，围绕“形式主义、官僚主义、享乐主义、奢靡之风”方面存在的问题，听取对于标超领导班子意见，查摆出12个突出问题。2013年11月26日标超领导班子召开了专题民主生活会，按照“照镜子、正衣冠、洗洗澡、治治病”的总要求，紧扣“为民务实清廉”主题，查找自身问题，深刻检查剖析，提出改进措施。目前，标超党委正进入整改落实、建章立制环节。针对群众反映较为突出的12个问题，逐一提出整改方案。可以即知即改的立即整改，需要建章立制的边调研边整改，以作风建设的实际成效取信于广大干部与员工。

### (2) 反腐倡廉工作常抓不懈，警钟长鸣。

2013年标超根据实际情况，制定了“清廉做事、清白做人”主题教育活动实施意见。组织公司高级主管以上干部、党员及重点部门关键岗位人员观看了警示教育片，签订了《廉洁从业承诺书》；党委以中心组学习形式、党支部以党员组织生活扩大会形式，组织学习《警悟》一书，并开展专题讨论撰写读后感。标超纪委共收到14篇读后感、114条廉政格言并挑选出其中优秀的读后感刊登在总部二楼宣传栏中。通过一系列廉政警示教育，进一步增强了广大党员、干部和员

工的自律意识，提高了抵御腐败的能力。



( 图为联华标超宣传栏内容 )

( 3 ) 标超纪委组织了高级主管以上干部 330 人观看一部《不该失落的尊严》，受到警示教育。

( 4 ) 主动接受社会各界监督 认真落实工商监管要求



( 5 ) 转作风，办实事，守制度—联华标超制定《改进工作作风十

## 项规定》

2013年3月13日，联华标超召开了中层正职以上干部会议，会议由公司党委书记金光伟主持。会上，公司总经理史浩刚代表党政领导班子宣读了《联华标超关于改进工作作风的十项规定》（以下简称《规定》）。就深入基层、联系群众，改进作风、强化自律，厉行节约、抵制浪费等方面进行了明确规定。

金光伟就学习贯彻落实《规定》作了重要讲话。他强调，此《规定》是在贯彻落实党的十八大精神以及股份公司完善制度转变工作作风的相关要求下，结合标超实际情况制定的。既有操作性、又有很强的针对性。目前情况看标超的主流是好的，但在某些具体事务上仍存在一些薄弱环节，要防止患上“大企业病”。要在激烈的市场竞争中立于不败之地，促使企业健康发展，公司各级组织、各部门就必须充分认识改进工作作风的重要性、紧迫性、充分认识改进工作作风是做好一切工作的基础，关系到企业的生存和发展。各级干部必须改进工作作风，提升工作能级、提高工作效率，切切实实面向基层，实实在在解决问题，切实推动企业各项工作的顺利进行。

《规定》下发以后，公司各部门要及时召开专题会议，传达到总部全体员工并组织学习、领会《规定》的内涵与实质；各级党组织、要以党员组织生活会的形式把《规定》及时传达到全体党员并要求党员带头学习、带头贯彻、带头落实；各经营板块要及时召开小区经理、店长会议、各门店要通过班前会，传达学习贯彻执行《规定》的相关内容。标超直营党总支、加盟党总支、本部党总支要把《规定》的相

关内容予以细化，并把细化方案上报。党办、总办要对《规定》的落实情况进行跟踪、检查并将落实情况上报总经理室。

金光伟指出，我们要认真按照《规定》的要求，贯彻落实到位，做到三个“务必”：一是务必以身作则。党员、干部要求员工做到的，首先自己做到，起好表率作用；二是务必不折不扣。各部门、各门店要按照《规定》严格执行，坚决按《规定》办事，不能破例、不能搞变通、搞下不为例，一级带一级，促使工作作风有一个大的转变；三是务必见到实效。要在行动上见实效，在推动各项工作中见实效，在勤俭办企业、厉行节约中见到实效，在深入基层、“察实情、说实话、办实事”上见实效。

公司全体员工一定要学习好、领会好、贯彻好《规定》的相关内容，努力推动联华标超改革创新、求真务实、凝聚力量、攻坚克难的新局面。

## 2、诚信经营与服务

### (1) 加强生鲜经营，推进生鲜超市项目。

在丰富顾客菜篮子上，进一步强化“部位分割肉”、“精品包装肉”、“早餐工程”，扩大盆菜加工等经营项目，使生鲜成为提升客流、客单的利器。使门店生鲜集客能力得到了显著加强。







(图为生鲜超市项目合同)

## (2) 推进加盟加强突发事件的应急与处理

2013年11月16日股份公司召开关于“腌腊食品违规事件”紧急会议后，加盟系统严格执行总部要求，一直以来食品安全工作都是加盟系统工作的重点，在事件发生后加盟系统立即开展了食品安全专项工作，对各区域门店进行了集中整改，并积极落实股份公司所下达的食品安全工作。

### (一) 召开专项整治工作，布置相关工作细则

1、11月18日上午，加盟管理部分别与质量管理部召开专项整治会议，布置相关任务，质量管理部根据会议精神下发紧急通知，要求门店按照通知要求，在店内办公室及收货处张贴食品安全提示。

2、11月18日下午，史总协调统一，布置相关整治任务并落实责任。

加盟系统各部门积极落实工作。

## (二) 加盟系统自查自纠，开展食品安全专项工作

根据股份公司，及标超总经理室关于食品安全专项工作的要求，加盟系统立即开展了食品安全自查自纠工作。

1、加盟营运管理部在 11 月 18 日当天下发紧急通知，要求门店立即进行食品安全自查工作。

2、停止销售所有腌腊制品，包括总部供货和联营供应商的商品。

3、对商品主档进行梳理，主档外及有异议商品立即下架、退货，同时将下架商品按封箱封条存放。

4、打印、张贴《食品安全提示》，张贴于店内办公室及收货处。

5、11 月 19 日，加盟管理部召开专项整治会议暨全体督导会议，会议要求：(1) 全体督导从 11 月 20 日-11 月 24 日开展覆盖性门店专项检查；(2) 部门经理要深入一线，开展专项抽查检查，必须抽查部门内每位督导 2 家门店；(3) 加盟营运部、加盟商品销售部对门店开展专项抽查检查，至少抽查各管理部 2 家门店。对检查中发现的问题，即时即刻汇总上报，立即落实整改。

6、11 月 21-24 日由加盟系统负责人周怡、傅继伟、梁建芳带队，对门店及各管理部食品安全自查工作进行随机抽查。

### (3) 过期食品不退货管理规定试行办法

为了落实上海市工商行政管理局发布的《切实加强临近保质期食品经营管理倡议书》，标超直营营运管理部拟定以下管理规定：

①所有过期食品不得退给（回）供应商。

②买断商品在进入报警期后门店应做好削价、买赠等促销措施，(集中陈列,做好临近保质期提示)确保商品在保质期内销售完毕；如在保质期内仍未销售完毕的，需按商品报损流程，做好商品报损审批手续，在《不合格商品销毁日报表》中登记，《不合格商品销毁日报表》必须保存2年以上，有条件门店应在摄像头下采取染色、毁形等措施予以销毁。

③对于可退换的商品处理：

可退配送（理赔库）的商品：门店应根据新的《商品流转环节保质期规定》，对须退配送（理赔库）的商品，确保不少于临界天数；由于门店自身原因，造成不能退货损失的，将追究门店责任。

可退直送供应商的商品：门店应根据新的《商品流转环节保质期规定》对须退供应商的商品在未到临界天数前，应及时通过系统向供应商发出退货申请，未在该时间段向供应商提出申请的，门店承担责任；如供应商收到门店退货申请，未及时到门店退、换货，造成商品过期情况，门店应在该商品过期后，及时在《不合格商品销毁日报表》中登记（两人签字），在摄像头下采取染色、毁形等措施予以销毁，(销毁的商品做到不可再食、再造、再售)保存外包装作证据，一周内上报各营运部，各营运部汇总后及时向商品总部索赔（反馈）；

由商品管理总部向供应商追索，同时商品部在营运上报的一月内给营运部门明确的处理答复，超过一月未答复视作确认，应当给门店予以补偿。各营运部在一月后尚未接到商品管理总部通知，可以通知门店不再保留过期商品的外包装。同时如该商品已得到供应商解决，门店也应及时处理外包装。

### 3、社会诚信形象

#### (1) 联华标超贯彻落实市工商《加强临近保质期食品经营管理倡书》

为切实落实企业食品安全管理责任，进一步强化临近保质期食品的经营管理，防范食品安全风险，保障消费者合法权益，市工商局联合联华等 20 家大型超市发出《认真落实工商监管要求，主动接受社会各界监督，切实加强临近保质期食品经营管理倡议书》，标超根据倡议书内容，就加强门店临保食品管理工作初步拟定以下实施要求：

#### 一、加强自律。

- 1、所有门店组织学习《倡议书》内容，使所有员工知晓。
- 2、质量管理部食品安全稽查小组、啄木鸟加大对门店商品保质期的检查工作。
- 3、门店根据《联华超市商品保质期管理办法》，加强对临近保质期食品销售的管理工作，落实岗位责任制，做好每月 5 日的商品保质期报警工作，严防过期食品的销售。

二、由于我公司对食品的临界要求高于工商要求，因此要求门店根据我公司商品流转环节保质期规定，食品包装、标识、生产日期、

保质期和有关食品储存条件等进行自查自纠。

三、门店根据《倡议书》内容要求，立即将所有过临界但尚未过保质期，在显著位置集中陈列销售。

- 1、在货架上陈列使用“此商品已临近保质期，请在保质期内食用”标识。
- 2、集中堆桩陈列的，必须用黄色 pop ( A4 ) 纸打印的“此商品已临近保质期，请在保质期内食用。”放入橙色 pop 框中提示消费者。
- 3、门店继续做好已有的关于即食类临保促销商品粘贴警示标记管理办法。

四、关于临近期食品的优惠促销，由于涉及各方面的环节，等待总部作进一步的操作指示。

五、将捆绑销售的商品视同于正常商品一致，做好临近保质期提示工作向消费者作出醒目的提示或告知。

六、加大门店生鲜商品检查的力度，生鲜商品存储条件是否符合规定要求。加强门店生鲜商品的鲜度管理，即根据不同的时段加强检查门店生鲜商品在验收、存储、理货等过程中的商品的鲜度，冷柜的温度管理等质量要求和食品保质期的现场管理。

七、做好现场制售食品的原料、成品以及散装食品保质期管理，销售要做到先进先出。仓库区域设立不合格商品醒目标签，集中摆放，防止和正常食品混淆，以及防止员工误将过期食品上架销售。

八、门店每天落实专人做好生鲜商品日日查工作，特别做好临保商品专柜（区）的商品检查工作。

## 九、严格执行超过保质期食品销毁和销毁监督制度。

对于 4—15 保质期的生鲜高危商品由两名以上的管理人员在监控下及时销毁并做好完整的记录及电脑录入齐全，对销毁场景进行实时录像，录像资料妥善保存。目前情况下，可退调的商品，必须在商品保质期到期前完成退调工作；不可退调商品，必须在保质期内及时销售完毕，未销售完毕的过期商品，按照公司过期商品报损流程实施申报报损并及时按要求销毁，做好销毁摄像及台帐记录。

十、对外公示。各门店，做好宣传和落实工作，积极主动在店堂内张贴《倡议书》，接受社会监督。若有门店暂无收到《倡议书》宣传图片，以 A4 纸自行打印张贴与门店醒目处，待收到《倡议书》宣传图片后调换。

### (2) 孝老爱亲模范王悦华

联华田林店员工王悦华在徐汇区开展的“感动徐汇”道德模范学习宣传巡演活动中，被评为“孝老爱亲模范”，她的故事如同春风化雨、润物无声。

在虹梅社区古美居民区，大家常常会见到这样的场景：黄昏或清晨，一名中年妇女搀扶着一位九旬老翁，在绿荫里、在阳光下，蹒跚挪步。老人举步维艰，而中年妇女却在一旁倾力扶持。中年妇女叫王悦华，肤色黝黑，身材偏高，脸带柔情，被她搀扶的便是她的养父。她赡养和服侍养父的感人事迹，20年来传为佳话。

故事还得从1993年8月的一天说起，作为技术骨干，王悦华的养父在抢修车间里的一台滚筒搅拌机时，机器突然“轰”地一声转动起来，飞转的齿轮，顷刻把猝不及防的王悦华的养父绞进了辊轮，灼烫的传送带死死卡住了他的双肘，顿时不省人事。从此，王悦华的生活发生了彻底变化，养父右臂截肢了，为保住左臂，先后进行了多次大手术，每一次都要忍受很大的痛苦，而对王悦华来说，又要开始新一轮的没日没夜的陪护。一整夜来回几次折腾，陪伴在养父身边的无数日子里，王悦华不知度过了多少个无眠的夜晚！祸不单行，一直卧床不起的养母也病情恶化，王悦华只能天不亮就起床，两头奔波。夜晚，身患严重肺心病的养母根本无法躺倒入睡，憋得喘不上气。王悦华就坐在养母身后，让老人背靠自己，感觉到舒服一点，就能睡上几小时，她自己却硬挺着，等待天亮。养母就是在王悦华柔弱却执着的肩膀上，平静地离开人世……

面对一片赞扬声，王悦华说：我这是知恩图报、恪尽孝道。经过几个月的抢救和康复治疗，养父残缺的左手尽管还保留着手掌和手指，但已经彻底被扭曲，手掌无法伸展或抓握，失去了生活自理能力。从养父回到家里的第一天开始，王悦华除了要照顾老人的生活，又多了一项任务：帮助恢复左臂功能。这是一个漫长且又单调的过程。每天必须坚持，一到晚上，无论多累多困，她都必须攥紧养父的手指，伸开、弯曲、再伸开、再弯曲，抓起养父的手臂使劲往上推，再拉下来，推拉推拉，反反复复，日复一日，年复一年……精诚所至，金石为开。渐渐的，养父的左手掌竟然奇迹般地伸开，甚至可以拿起小勺

吃饭了！王悦华家要添置家用必需品，她首先考虑养父能不能使用。买一个微波炉，她再三关照爱人，“买那种一摠就转的！”买一个衣柜，她又找遍所有的家具店，找到那种具有吸铁石推闭功能的，让养父每次只要一推橱门，衣柜就能慢慢打开……



(左三为王悦华)

### (3) 超市员工拾金不昧，失主顾客真情感动

2013年8月的最后一天，忙碌着早市营业的联华标超崇明公司新民店当班员工徐兰芳在收银区外整理货物时，在一个不显眼的地方捡到了一只手拎包。她一边拿着包，一边呼叫“有谁丢了包”，周边顾客没人应答。几分钟后，徐兰芳把包交到了店长办公室，店长及时与当地公安派出所取得联系，在警方的注视下，手提包打开了，经现场清点，内有人民币5000多元，银行存折15000元及相关证件和物品，经警方通过内部信息查询，得知失主是崇明新民镇某村的一位老人并与其取得了联系。

二个多小时过去了，一位白发苍苍的老人急匆匆地跑到新民店，气喘嘘嘘地对店长说：“由于我年纪大了，粗心大意，把包落在了你们



店里。”当民警把包里的钱款、物品交到她手中时，看到原封不动的财物，老人用那颤抖的双手，从包里抽出 500 元人民币，还要去买糖果以此感谢门店和员工，并眼含热泪，发自内心地说：“这是我多年积蓄，是我的养老钱，如果不是你们店里员工，我都不知道以后生活怎么办呢。”在场的店长和员工婉言谢绝了她的好意，并语重心长告诉她：“以后出门在外买东西，不要带这么多现金，要保管好自己的钱包，今天我们做了一件很普通的事，这也是我们每个联华人应该做的事。”

在场听闻此事的顾客都激动的说：“华联超市环境美、商品优，更难得是你们心里有顾客”。

## 社区责任

### 1、救灾与慈善捐助

#### (1) “一日捐”活动和访贫问苦工作

2013 年公司筹集爱心捐款 139399 元，参与活动人数 5611 人。2013 年公司为 31 位身患癌症重病的员工，每人发放慰问金 1000 元。2013 年慰问困难员工 119 人，每人发放慰问金 200-500 元，共发放慰问金 32900 元。

#### (2) 春风送暖，关爱到家

2013 年春节临近，联华标超党、政、工领导班子成员以及基层各级党组织，广泛开展“送温暖”活动，把党组织和行政、工会的温暖

送到困难员工家庭，确保困难员工过一个幸福、欢乐、安宁、祥和的春节。

联华标超董事长汤琪、党委书记金光伟，总经理史浩刚等公司领导班子成员分别上门走访困难员工，并且捎上新春的祝福和诚挚的慰问。

在困难员工黄建冲的新家里，金光伟详细了解了他近来的身体状况和治疗情况，并为他能享受政府阳光政策，乔迁入住经适房感到由衷高兴，勉励他安心养病，争取早日返回工作岗位。

### （3）烈日炎炎热情似火 凉意连连关爱入春



炎炎夏日、酷暑难当。在第一波高温来临之际，标超党委书记金光伟、总经理史浩刚纷纷冒着酷暑、顶着烈日，深入门店、亲切看望高温天气下辛勤工作的干部员工，为他们捎去清凉。

工，为他们捎去清凉。

在联华标超在员工最困难、最无助的时候，伸出援助之手，给予了最及时、最诚挚的帮助，让员工切身感受到企业给予的温暖，使员工与企业的心贴得更近，干群之间的感情更浓。

在南京公司湖北店和江苏公司跨塘店，金光伟同坚守岗位的员工一一握手，热情致意，并真诚地道一声“天热，大家辛苦了”。同时，

将防暑降温用品亲自送到每一个员工的手中，把党和企业的问候送到每一个职工心上。

在崇明公司堡镇店，史浩刚感谢门店干部员工为标超良性发展作出的贡献并叮嘱门店相关负责人要切实做好防暑降温工作，高温，更要高度关心好每一个员工，让每一个员工的健康得到保证。

#### **(4) 帮困到人 温暖到家**

在中秋、国庆佳节来临之际，联华标超为每名在职在岗的员工发放了节日慰问品。同时，党政班子领导心系员工，纷纷下基层慰问一线困难党员、员工，特别是患大病在家休养的员工。

联华标超党委书记金光伟，总经理史浩刚等公司领导班子分 10 路分别专程上门探望了身患重病在家休养的职工，并且捎上了节日的祝福和诚挚的慰问。

2013 年的中秋、国庆双节，标超共为 26 名大病员工发放慰问金 3.65 万元，这一举措让患病员工及其家属切身感受到了企业党组织、工会给予的温暖。使员工与企业的心贴得更近了，从而在企业范围内形成一种和谐的氛围，使广大干部员工满怀信心投入到企业的工作中，为打好中秋、国庆销售仗起到了积极的推动作用，为完成全年经济目标打下了良好的基础。

#### **(5) 献出一份爱心 托起一片希望**

3 月 8 日是国际劳动妇女节，女士们的脸上都荡漾着节日的欢乐。

有的收到了玫瑰花、有的上了美容院、也有的收到了一句亲切的问候……，总之女士们用不同的方式享受节日的欢乐。然而就在这一天，我们青浦公司锦溪店的员工黄海燕却收到了 12 岁的女儿身患重病（癌症）的报告书，此时的她犹如晴天霹雳，仿佛天要塌下来的感觉，使她原本已经脆弱的心，又一次遭受到了打击。

黄海燕今年 38 岁，2007 年进入联华超市担任收银员，平时工作认真负责，从未有过差错，同事之间和睦相处，关系融洽。她有一个 12 岁的女儿（领养）和 5 岁的儿子，应该说是一个比较完美的家庭。但就是这样一位员工，不幸笼罩着她的家庭，当儿子渐渐长大后，发现儿子患有右脑瘫，黄海燕和其爱人不断寻找医院，用微薄的工作给儿子治病，但始终不见效果。俗话说“屋漏偏遭雷雨劈”，就在今年 2 月，发现女儿腿部有一肿块，去医院检查，结果被查出患有重病（癌症），正是雪上加霜，给这个本来生活就很困难的家庭又增添新的困境。爱人为了照顾家庭近段时间也待业在家，目前 12 岁的女儿已被送往上海儿童医院接受治疗，面临的将是一笔高额的医药费。

当得知锦溪店员工黄海燕的家庭不幸后，我公司职能部门即刻进行了了解，并将此事汇报了总经理室，总经理十分关心和重视此事，要求由工会组织向松江青浦公司全体员工发出“献爱心，暖人心”倡议：发扬“一方有难，八方援助”的人道主义精神，伸出我们的双手，奉献一份爱心，提供关怀和帮助。愿我们的点滴付出汇成爱心的暖流，让暗淡的生命重新焕发出灿烂的阳光，共同帮助员工黄海燕度过难关。

在工会组织的倡议下，短短的 3~4 天时间里，各部室、各门店全体员工积极响应，爱心涌动。尽管我们的员工收入并不高，但大家都伸出了援助之手，慷慨解囊，给予黄海燕热忱帮助。一些新进入门店的员工得知黄海燕家庭情况后，毫不犹豫加入了门店募捐行动，更让人感动的是部分门店的促销员也以自己微薄之力，表达了这份浓浓的爱心情谊。

3 月 18 日本公司领导带着松江青浦公司全体员工的拳拳爱心来到锦溪店，亲自将这笔爱心捐款 22920 元交到了黄海燕手上，她含泪感谢公司领导对她家庭特殊困难的关心，也感谢松江青浦公司全体员工的爱心捐助，她表示会用积极的态度对待生活，同时以后也会更加努力地做好自己的工作，来报答公司领导和全体员工的厚爱。

涓滴之水成海洋，颗颗爱心变希望。只要人人都献出一点爱，世界将变成美好的人间。

## **(6) 联华标超紧急应对金山地区抢购饮用水事件**

1 月 11 日上午，由于金山掘石港水面受到油污造成水质污染，引起市民恐慌，纷纷抢购瓶装饮用水。这一情况引起了联华标超各级领导高度重视和密切关注，本着高度的社会和政治责任感，在第一时间研究部署应急措施，除迅速联系供应商之外，又与桃浦仓库紧急联系，协调、订购了总计 5700 箱各类饮用水，在当天下午紧急运往金山联华标超各门店，千方百计满足顾客的消费需求。



联华标超总经理史浩刚于当天中午专程赶往金山地区的超市门店,实地了解、检查和指导并要求金山公司各级领导干部要从讲党性、讲政治、讲大局、讲执行、讲效率的高度出发,对门店饮用水供应缺货的情况要高度重视,发扬“逢山开路、遇水搭桥”的精神,千方百计组织货源,研究对策、制定措施,最大量地满足市场供应。要把促进社会和谐、作为党组织“创先”、党员“争优”的政治任务和基本职责,更好体现出联华标超的社会责任,发挥更大的作用。

正是由于联华标超公司措施得力,反应迅速,整个金山地区的联华超市饮用水货源充足,保证了市场的稳定,满足了广大消费者的需求,有效地平息了抢购风潮,为金山地区的和谐稳定贡献了一份力量。

#### **(7) 慰问外派职工家属, 传递企业关爱温情**

正值中秋、国庆、重阳佳节到来之际,团委干部代表公司党、政、工到外派员工家里,去看望优秀员工家属,给他们送去公司的慰问信,节日大礼包,祝他们节日快乐,生活幸福。对他们对自己家属的无私

奉献，支持他们的工作，表示感恩。

团委干部分为 8 组，2 人一组，分别走访了 16 名外派员工家属，公司工会准备了节日大礼包，和一封慰问信，代表公司领导感谢外派员工家属的为家庭的付出,感谢外派员工家属付出的辛劳、和无私奉献的精神。

团委干部与员工的家属促膝而谈，话家常、倾听他们的心声，对于困难家庭，团委干部了解他们的诉求，将信息记录下，尽力帮助他们解决困难

员工家属对公司的慰问表示感谢，同时也表示将一如既往地理解和支持工作，也衷心祝愿公司在未来的日子中创出更加辉煌的新业绩。

#### **( 8 ) 结对帮扶，携手共进**

根据集团要求，标超党委与金山区山阳镇长兴村党组织结对帮扶，于 12 月 4 日参加了市国资委系统新一轮城乡党组织结对帮扶金山区集中签约仪式。



( 图为签约现场 )

### **( 9 ) 水灾无情人有情，加盟同仁献爱心**

10月8日，上海遭遇了六十几年来一遇的特大暴雨，嘉定、松江等区域多处民宅遭遇水灾，成为重灾区。居住在嘉定南翔地区的上海管理四部督导包文明家也不幸被淹，家中除一台电视机幸免于难外，其他家具、生活品、电器设备全部被淹，经济损失惨重。

水灾无情人有情！加盟团队在帮助同仁解决特殊困难方面历来有较好的传统，凝聚力、向心力亦在关键时刻有强大的爆发力，急同仁所急想同仁所想，献出自己的一份爱心，帮助包文明家庭顺利渡过这一难关，短短一周内，加盟总计捐款人数120人，总计捐钱金额8450元。



( 10 )2013 年初 , 小车班司机汤政不幸患病( 恶性肿瘤 ), 急需开刀 , 由于其家庭经济情况较差 , 加盟系统自愿发起募捐 , 总计捐款人数 120 人 , 总计募捐金额 14000 元。

## 2、志愿服务

### ( 1 ) 联华标超员工积极参与无偿献血

2013 联华标超工会组织开展了 2 次献血活动 , 前后共有 189 名员工参与。

在献血过程中 , 大家相互帮助 , 踊跃加入到志愿者队伍中为大家服务 , 表现出高度的责任感和集体荣誉感。在广大员工眼里 , 献血也许只是一种默认的义务 , 不需要太多华丽的语言来修饰 , 当他们伸出手臂 , 鲜红的血液流出身体时 , 所有人都明白它的价值 , 在这里 , 真情在挥洒 , 爱心在传承。

200CC、300CC 鲜血, 对一个身体健康的人, 它微不足道。可对生命垂危的病人来说 , 它就意味着生命。参加公司义务献血的广大党、团员青年 , 用自己的热血青春谱写着生命的赞歌。也为公司创先争优活动吹响了嘹亮的冲锋号。

### ( 2 ) 践行宗旨 服务社区——联华标超与市委组织部党员服务中心对接

“联华标超作为百联集团旗下的国有大型企业 , 在承担赢利功能的同时 , 还要承担更多的社会责任。”这是联华标超党委副书记、工会

主席严婷在标超与市委组织部党员服务中心对接会上的一番表态。

为了更好地贯彻落实党的十八大关于服务群众、服务民生的精神，也为了更好地服务社区内的党员与群众，市委组织部党员服务中心牵头，希望与联华标超合作，通过开展社区服务，拓展服务项目和内容，充分发挥联华标超作为窗口单位和服务行业所具备的优质服务优势，与党员服务中心一起服务民生，方便顾客。



4月2日，联华标超与党员服务中心首次进行了对接会议。标超精选了田林店等4家在立足社区、服务居民方面一直做的相当出色的四家门店做为首批对接门店参加了会议，并在会上与相对应的街道社区相关负责人进行了深入地交流与探讨。

会上，严婷代表标超表示，此次与各党员服务中心结对，为的就是更好地服务民生、方便百姓、更好地向消费者表明联华标超在履行社会责任、践行商业职业道德方面所承担的应尽义务，更好地将“为民、便民、利民、乐民”的联华经营宗旨根植于服务之上，贯彻到百姓之中。一定要把这项工作办成顾客满意、企业得利、社会受益的顺民意、解民忧、惠民生的好事、实事。

### **(3) 同筑“中国梦” 共建和谐曲**

为了促进和谐社区建设，结合十八大精神，进一步夯实社区党建工作基础建设。联华标超与公司总部所在地引翔港社区在双方协商的基础上，于近日签署了党建联建协议书。明确在社区建设、文明单位、资源共享等方面加强合作。形成“人在社区、心在社区、服务社区、共建设区”的社区建设新局面。



( 图为签约仪式现场 )

签约以后，双方将在构建资源互补、相互融合、协调发展的基层党建格局中进一步激发整体的力量，进一步扩大党建联建活动覆盖面，进一步发挥基层党组织和党员的主体作用，形成“党建联抓、共建坚强堡垒、共求发展双赢、共保一方平安、共创美好家园、共筑民心工程、共树文明新风”的“六联共建”机制，充分挖掘双方各自资源，参与社区建设，形成建设和谐社区的强大合力。

#### (4) 军民共建鱼水情 联华超市进军营——记联华超市虬江码头店、淞宝店

2013年1月22日，联华股份公司与海军某支队签约，联华超市正式入驻该部队水兵服务中心。时任百联集团董事长马新生、联华股份党委书记陈建军、总经理华国平及联华标超相关领导前往该部队营区共同见证了军民共建签约暨水兵服务中心隆重开业仪式，共同谱写了军地双拥工作的新篇章。



联华股份公司始终坚持“便民、利民、为民”的经营宗旨，为满足消费需求,丰富市场供应，繁荣商业经济，作出了不懈的努力。与此同时,联华股份公司多年来一直与部队保持着鱼水般的军民关系。如：员工入职军训、军营一日活动、国防教育培训、安排军嫂就业等等。

本次军民共建，对于贯彻落实十八大提出的“坚持走中国特色军民融合式发展之路”的精神，进一步增强军民团结、密切军民关系，促进军地两个文明建设，具有十分重要的现实意义。联华股份将以本次签约和水兵服务中心开业为契机，推动军民共建单位融合式发展，将把办好军营超市作为桥梁，进一步深化军地合作。

同时，也将通过本次军民共建活动，从中感受部队吃苦耐劳、无私奉献的崇高精神，以及不辱使命、敢于担当的优秀品质，并且转化

为奋发有为应对挑战、锐意进取攻克难关的精神动力，为实现联华股份新一轮发展作出新的更大贡献！

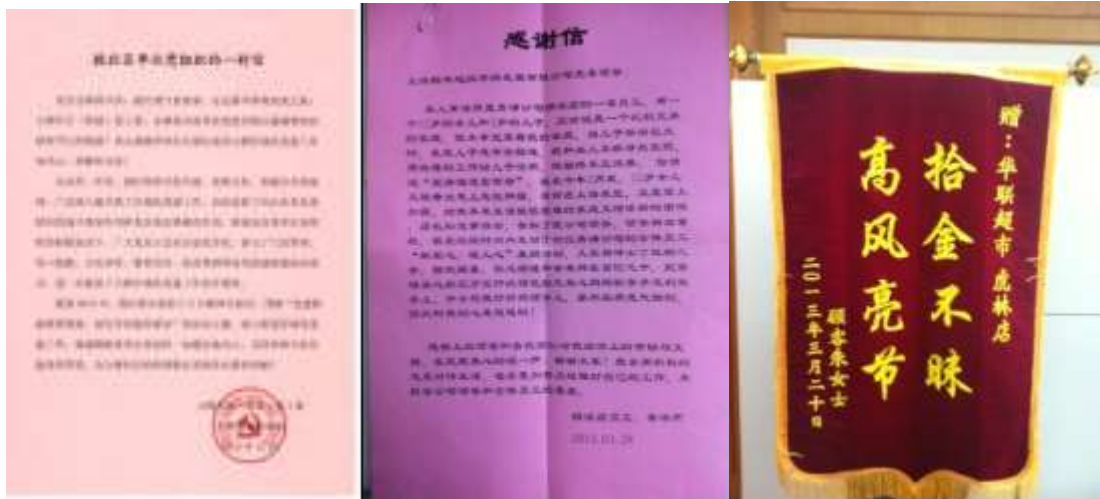
第二家水兵服务中心也将 2013 年 2 月开张营业，使得联华股份与部队的共建工作不断深化与加强。

#### **( 5 ) 公司领导重阳节看望社区高龄老人**

2013 年 10 月 11 日，中国传统节日重阳节前夕，时任联华标超财务总监、杨浦区人大代表胡黎平前往宁武街道社区看望住在那里的高龄老人，向他们送上节日的祝福。同时，胡黎平陪伴老人吃了长寿面和重阳糕并送上了慰问品。



**( 7 ) 2013 年，联华标超共收到各类表扬信 17 封。锦旗 2 面。**



## 环保责任

### 1、环境管理

#### (1) 加强资源节约，倡导低碳办公

公司制定了《门店纸箱的回收流程》制度。在 2012 年公司试运行成功的基础上，2013 年，公司以合同能源管理方式在符合条件的门店全面推行“LED 照明节能”项目，做到有一家，推一家，真正提高公司的经济效益和社会效益。

公司还围绕“低碳办公”的宗旨，制定了一系列节约用电、用水及电话的管理规定。

#### (2) 开展科技攻关，推进自主创新

按照节能降耗、发展低碳经济的要求，积极开展科技攻关，同时推进照明节电和动力节电技术，其中照明节电项目有：“光效能源的使用”和“12w LED 灯替代 36w 电感灯”；动力节电项目有：“左右推拉岛柜玻璃盖降低冷冻设备热负荷”和“PSG”冷冻设备节能装置控制压缩机组

和防露电加热器”。这四项节能降耗项目的实施，实现了周期内 264 家门店节约 1795 吨标煤的可喜成绩，年度理论节约电费约 500 万元。现此四个项目已与上海能效中心签订了合同能源管理合同。

### (3) 关于联华标超用电、用水及电话联系管理的规定

为了进一步落实总经理室关于节约费用的指示精神，做好费用节约工作，现对用电、用水及电话联系管理作如下规定：

#### 《节电的管理方法》

- 1、办公室、仓库、厕所等用电场所，工作人员离开时应及时关闭照明灯、电风扇等，做到随手关灯；
- 2、营业结束，工作人员离店后，值班人员开启夜间值班灯，其他照明灯和有关设备必须全部关闭（验收商品时除外）；
- 3、店内严禁使用私人电器用具；
- 4、夏季门店使用空调，关机时间原则上在门店营业结束提前半小时关闭；商场开空调时，室内温度不得低于 26℃；
- 5、营业结束时，未加装卧柜移门的门店卧柜必须加盖，使用敞开式立柜的门店必须拉上立柜夜间帘；
- 6、部分门店（用电实行峰平谷，缴纳基本电费的门店）用电设备不得全部在同一时间开启，应逐步打开，以免超过用电限度额而造成罚款；
- 7、立面灯必须天暗开灯，营业结束时勿忘关灯。

#### 《节水的管理方法》

- 1、门店用水必须做到人走关紧龙头；

- 2、遇到漏水情况，门店必须及时报修，并在门店交接本上作备忘；
- 3、如遇水费金额异常，门店必须及时找出原因，或请专业部门现场检测。

## 2、低碳节能

**2012-2013 年度联华标超低碳节能申报表**

序号	项目的 起始日期	名称	投资额	节能量	预计奖励金额
1	2012.01-2013.12	12w LED 灯替代 36w 电感灯	645.62 万元	1336 吨标煤	40.08 万元
2	2012.01-2013.12	“PSG” 冷冻设备节能装置 控制压缩机组和防露电加热器	226 万元	282 吨标煤	8.46 万元
3	2012.01-2013.12	高效光源使用	33.97 万元	74 吨标煤	2.22 万元
4	2012.01-2013.12	左右推拉岛柜玻璃盖降低 冷冻设备热负荷	92 万元	103 吨标煤	3.09 万元

## 3、环保形象





## 预期与展望

### 1、经济（或）服务绩效

一是提高销售管理水平；完善营销体系；优化“营采分离，高效协同”的业务模式

二是继续深化推进“两个转”重点项目；以食品安全整治为契机，规范加盟店经营管理工作，进一步加强落实“双百”以及中环内加盟门店环境综合治理工作，通过供应链的逐步完善，门店的标准化、规范化、集约化工作的提升，切实推进加盟模式的转型。三是完善部室制度建设，推动管理创新。

三是以降本增效为着力点，提高经济效益；以优化流程为关键点，

提升管理水平；以模式创新为突破点，打造新盈利模式；以完善体系为立足点，保障企业可持续发展。

## 2、社会绩效

**一是加强生鲜经营，继续推进生鲜超市项目。**在丰富顾客菜篮子上，将加大生鲜商品精细化管理力度，扩大盆菜加工等经营项目，使门店生鲜集客能力得到了显著加强。

**二是建立应急事件处理机制，加强舆情监测能力。**针对突发事件，积极做好防汛抗台、防范火灾等一系列应急预案，确保企业安全运转。

**三是捐款献爱心，帮困帮扶办实事。**2013 年公司筹集爱心捐款 139399 元，参与活动人数 5611 人。2014 年将排摸整理困难员工情况，继续落实党支部和高层领导与困难员工的结对帮扶工作并做好各种帮困扶贫工作。

**四是履行社会责任，参与公益活动。**公司工会组织开展献血活动；与社区街道联手共建，为社区困难群体开展帮困“结对”活动。

## 3、环境绩效

**一是开展科技攻关，推进自主创新。**按照节能降耗、发展低碳经济的要求，积极开展科技攻关，以合同能源管理方式在符合条件的门店全面推行“LED照明节能”项目，同时继续做好“光效能源的使用”和“左右推拉岛柜玻璃盖降低冷冻设备热负荷”““PSG”冷冻设备节能装置控制压缩机组和防露电加热器”三项节能降耗项目的实施。

二是加强资源节约，倡导低碳办公。公司制定了《门店纸箱的回收流程》制度。公司还将围绕“低碳办公”的宗旨，进一步落实节约用电、用水及电话等管理规定。

#### 4、对员工、供应链伙伴的期望

一是强化以人为本的理念，维护职工合法权益。积极做好 2014 年增资工作，切实解决了困难员工最关心、最直接、最现实的问题。丰富员工的精神生活，提高员工的归属感、责任感和对企业的忠诚度。

二是加强企业文化建设，为企业健康发展提供强有力的精神动力。(1) 全面落实，做好十七届市文明单位的创建工作。(2) 通过建设好标超门户网站、充分挖掘身边的闪光点等方式，把握正确舆论导向，加强企业宣传先进、学习先进、赶超先进的力度，激发正能量，营造良好的企业氛围。(3) 充分发挥工会组织桥梁纽带作用和群众工作的优势，广泛开展以“促销售保增长”为主攻目标的年度立功竞赛；运用职工技能交流协会的平台，组织好“收银员技能操作”大赛；依托“企情民意气象站”，开展“我为联华发展建言献策”活动，为扩销增盈贡献员工的智慧。(4) 进一步发挥共青团组织生力军的作用，加强青年突击队建设、挖掘“青年工作优秀品牌”，加大团组织双推优力度，培养和推荐各类优秀青年立足岗位成才、建功立业成才。

三是发挥工会优势，关心关爱员工。做好帮困结对慰问工作，做好夏送清凉冬送温暖工作，做细员工集体过生日、欢送员工等凝心聚力工作。因地制宜组织职工开展喜闻乐见的活动，让职工感受到组织

的活力与凝聚力。

**四是以市场需求为导向，深入推进加盟发展战略转型。**继续深化推进“两个转”重点项目；以食品安全整治为契机，规范加盟店经营管理工作，进一步加强落实“双百”以及中环内加盟门店环境综合治理工作，通过供应链的逐步完善，门店的标准化、规范化、集约化工作的提升，切实推进加盟模式的转型。

## 2013 年大事记

- ◆ 1月7-9日，加盟系统召开春节订货会。三天的订货会中，总计订货金额达到7593万元，为加盟系统赢得了销售开门红。
- ◆ 1月11日，金山掘石港水面受到油污造成水质污染，引起市民恐慌，纷纷抢购瓶装饮用水。本着高度的社会和政治责任感，标超公司协调、订购了总计5700箱各类饮用水，在当天下午紧急运往金山各门店，保证了市场的稳定，满足了广大消费者的需求，有效地平息了抢购风潮，为金山地区的和谐稳定贡献了一份力量。

- ◆ 1月18日，宝山顾村大型居住社区馨佳苑迎来了区域内第一家大型标准化超市——联华超市菊盛店正式开张。附近1.7万户居民购物难问题得到了有效缓解。宝山区区长沈泓、百联集团副总裁王志刚为门店开张剪彩。
- ◆ 1月22日，联华股份公司与海军某支队签约，联华超市正式入驻该部队水兵服务中心。百联集团董事长马新生、联华股份党委书记陈建军、总经理华国平及联华标超相关领导前往该部队营区共同见证了军民共建签约暨水兵服务中心隆重开业仪式，共同谱写了军地双拥工作的新篇章。
- ◆ 1月22日，标超召开了2013年工作会议。会上，党委书记金光伟、总经理史浩刚分别作了2013年党委工作报告和经济工作报告，部署了2013年具体工作任务。
- ◆ 1月29日，召开了党员领导干部2012年度民主生活会。标超班子成员围绕“学习贯彻党的十八大精神，统一思想，振奋精神，着力推进集团创新驱动、转型发展”主题，联系思想实际，对照检查，批评与自我批评。
- ◆ 1月29日，标超进行“一日捐”活动，总计参加人数6133人，募集捐款179018元。
- ◆ 1月下旬，标超党、政、工领导班子成员以及各级党组织，对公司困难员工、困难党员进行节前慰问，并送上慰问金，让困难员工、困难党员过一个温馨祥和的春节。
- ◆ 2月初，标超组织工会干部春节前慰问困难职工100人，发放慰

问金 35000 元。

- ◆ 2 月 1 日，标超党委召开了中心组学习会议，学习传达习近平同志关于厉行节约，反对铺张浪费的批示和市纪委监察局关于厉行节约，反对铺张浪费的通知以及中纪委关于厉行节约，反对铺张浪费的通知精神，传达习近平同志在十八届中纪委二次全会上的讲话精神。
- ◆ 2 月 5 日，标超召开一届五次职工代表大会，会上，与会职工代表听取了总经理史浩刚作的《2012 年经济工作总结及 2013 年经济工作要点》报告，并对《公司集体合同（草案）》进行了认真地讨论和审议。最后以 56 票赞成票审议通过了此项《集体合同》。史浩刚代表行政方与工会主席严婷代表的职工方，签订了该专项集体合同。
- ◆ 2 月 25 日，完成标超上半年度献血计划，献血人次共计 92 人。
- ◆ 3 月 13 日，颁布了《联华标超关于改进工作作风的十项规定》(以下简称规定)。就深入基层、联系群众，改进作风、强化自律，厉行节约、抵制浪费等方面进行了明确规定。
- ◆ 3 月 25 日，标超隆重召开 2012 年度先进、劳动竞赛表彰暨 2013 年度劳动竞赛动员大会。对薛光华等 6 名先进工作者、加盟系统上海管理二部等 2 个最佳团队、沈霞等 6 名最佳绩效个人、程德民等 3 名最佳技能个人、沈瑾等 3 名最佳人效坪效个人以及宣化店等 38 家劳动竞赛“优胜集体”予以了表彰。
- ◆ 4 月 17 日，联华标超与与公司总部所在地引翔港社区在双方协商

的基础上，于近日签署了党建联建协议书。明确在社区建设、文明单位、资源共享等方面加强合作。形成“人在社区、心在社区、服务社区、共建设区”的社区建设新局面。

- ◆ 4月26日，联华标超总部优秀青年挂职锻炼启动会在标超总部举行。总部优秀青年通过到经营一线挂职锻炼，熟悉门店具体运作，锻炼其换位思考和全局观念，为优秀青年的进一步成才奠定基础。
- ◆ 4月27日，加盟系统举行2012年度星级门店暨进货奖励门店表彰大会，共有50家门店获得星级称号，20家门店获得进货奖励。
- ◆ 5月8日，标超团委召开标超纪念共青团建团91周年大会，表彰2012年度先进团组织、优秀团干部、优秀共青团员。
- ◆ 5月9-10日，标超纪委组织了高级主管以上干部330人观看一部《不该失落的尊严》，受到警示教育。
- ◆ 5月20日，联华标超青年管理者沙龙正式成立。
- ◆ 5月31日，标超党委召开了中心组学习会议，在阅读《警悟》教材的基础上，围绕五个讨论专题进行了专题讨论。各级党组织根据党办5月份组织生活内容安排，组织党员、干部以及关键岗位重要人员，学习阅读《警悟》一书。
- ◆ 6月25日，标超党委召开了纪念中国共产党建党92周年大会。公司领导班子和全体党员、入党积极分子、团干部等400多人出席了大会。会上宣读了关于2012-2013年度先进党组织、优秀共产党员、优秀党务工作者和廉政先进个人决定，并对4个先进党组织、17名优秀共产党员、5名优秀党务工作者和5名廉政先进个人进行了表彰。

- ◆ 7月15日，标超召开了2013年半年度工作会议，会上，党委书记金光伟、总经理史浩刚分别作了2013年半年度党委工作报告和经济工作报告，部署了2013年下半年度具体工作任务。
- ◆ 7月19日，上海市杨浦区合同促进会二届十二次理事会在标超五楼第二会议室召开，总经理史浩刚担任理事会会长。
- ◆ 7月31日，标超党委书记金光伟、总经理史浩刚等班子领导赴虬江码头店开展军民共建慰问活动。
- ◆ 8月2日，标超工会组织开展第一届职工趣味运动会。
- ◆ 9月10日，联华标超党委党的群众路线教育实践活动进入启动阶段。进入学习教育、听取意见第一个环节。9月17日，标超党委举行了群众路线教育实践活动第一次集体学习，公司领导班子成员、总监、两办主任及工会、团委相关人员参加了集体学习。
- ◆ 11月4-7日，联华标超召开2013年度冬季订货会，在加盟部全体员工和商品管理总部共同努力下，在上海地区门店到位率达到99%，参会商品规模、订货数量及订货金额都达到了预期，订货额高达1.4亿元，创下了历史最高记录。
- ◆ 11月29日，标超领导班子召开了以“为民务实清廉”为主题的专题民主生活会。
- ◆ 12月4日，根据集团要求，标超党委与金山区山阳镇长兴村党组织结对帮扶，共同参加了市国资委系统新一轮城乡党组织结对帮扶金山区集中签约仪式。



## 2013 年所获荣誉

- ★ 2013 年 1 月，荣获 2011 年度上海市 A 类财务会计信用单位；
- ★ 2013 年 2 月，荣获 2012 年度纳税重大贡献奖；
- ★2013 年 3 月，荣获 2012 年度商业特许经营荣誉品牌；
- ★2013 年 4 月，荣获 2012 年度凉城街道突出贡献奖；
- ★2013 年 4 月，荣获 2011-2012 年度上海市文明单位；
- ★ 2013 年 6 月，荣获 2012 年度上海市 A 类财务会计信用单位；

## 结束语

创建上海市级文明单位，已成为公司两个文明建设重要的推动力，上海联华超级市场发展有限公司将以开展文明单位社会责任报告工作为契机，进一步强化文明单位社会责任意识，探索文明单位创建工作的规律和特点，使公司创建十六届市级文明单位的活动有序、有效、有力地蓬勃开展。

公司各级组织、工会以及团组织等以“五大社会责任”(员工责任、经济与服务责任、诚信责任、社区责任、环保责任)为载体，引导全

体员工与本单位精神文明建设的其他各项工作有机结合起来 ,形成党政工团齐抓共管创建工作机制 ,发挥精神文明建设的渗透作用 ,促进精神文明建设 with 单位发展战略有机结合 ,争创 2013-2014 年度上海市文明单位。